

¿CÓMO OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS EN INTERTEK PERÚ?



Elaborado por: Ana Vera Jefe de Certificación	Revisado por: Ivan Bolaños Gerente Food	Aprobado por: Ana Vera Jefe de Certificación
---	---	--

GUÍA PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

INTERTEK es una empresa independiente que cuenta con extensa red de oficinas y laboratorios en más de 100 países alrededor del mundo.

Contamos con una cartera de clientes de nivel mundial, aumentando constantemente nuestra participación en el mercado de las inspecciones, certificaciones y pruebas de laboratorio. Además, nuestra empresa cuenta con el respaldo financiero de INTERTEK GROUP plc, los reportes financieros de la corporación pueden ser revisados en www.intertek.com.

En cuanto al proceso de certificación de productos, éste ha sido diseñado basado en los criterios de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

El proceso de certificación es aplicado por personal técnico competente para cada una de sus etapas. La Jefatura de Certificación es la encargada de gestionar el sistema de certificación de productos en base a la NTP-ISO/IEC 17065 y la reglamentación vigente del INACAL-DA para lo cual evalúa el producto de acuerdo con el Esquema de Certificación establecido para verificar el cumplimiento de los requisitos con un documento normativo.

DEFINICIONES

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

Alcance de la certificación: Identificación del producto, proceso o servicio al cual se le otorga la certificación, el esquema de certificación aplicable y la norma u otro documento normativo, incluyendo la fecha de su publicación, con el cual se considera que el producto, proceso o servicio cumple.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que s INTERTEK, para cubrir la responsabilidad por su ejercicio (profesional indemnizatorio) en caso de emitir una mala decisión, cuenta con una póliza de seguro, la cual permitirá dar al cliente un monto de hasta diez veces el costo de la factura por dicho servicio o la cantidad de \$10 000, a elección de INTERTEK e cumplen los requisitos especificados.

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

Cliente: Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos del producto.

Criterios de Acreditación: Conjunto de requisitos establecidos por un organismo de acreditación, para ser cumplido por un organismo de evaluación de la conformidad que va a ser acreditado.

Organismo de Acreditación: Organismo que conduce y administra un sistema de acreditación y otorga la acreditación.

Organismo de Evaluación de la Conformidad: Organismo que desarrolla actividades de evaluación de la conformidad, estos pueden ser de primera, segunda y tercera parte.

Tercera Parte: Organismos de evaluación de la conformidad que es reconocido como independiente de las partes involucradas en el caso que se está evaluando.

Documento normativo: Documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. El término “documento normativo” es un término genérico que abarca documentos tales como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y reglamentos. Un “documento” debe ser entendido como cualquier medio con información registrada en o sobre él. Los términos para los diferentes tipos de documentos normativos se definen considerando el documento y su contenido como uno solo (NTP-ISO/IEC 17000).

Esquema de certificación: Sistema de certificación relativo a productos específicos, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos. (NTP-ISO/IEC 17000). Un esquema puede ser desarrollado entre otros, por un organismo de certificación o por un “propietario de esquema” que represente a un grupo específico de intereses. Los esquemas pueden contener requisitos sobre procedimientos de evaluación de la conformidad y funciones complementarias de los organismos de certificación a los establecidos en la Norma ISO/IEC 17065.

BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

- Brinda confianza a las transacciones comerciales.
- Permite que los productores y/o comercializadores oferten sus productos de acuerdo a determinadas especificaciones.
- Minimiza los rechazos por parte del destinatario.
- Puede ser utilizada como una prueba en caso de reclamos.
- Mejora el nivel de competitividad en el mercado.

RESPONSABILIDAD DE INTERTEK ANTE TERCEROS

INTERTEK, para cubrir la responsabilidad por su ejercicio (profesional indemnizatorio) en caso de emitir una mala decisión, cuenta con una póliza de seguro, la cual permitirá dar al cliente un monto de hasta diez veces el costo de la factura por dicho servicio o la cantidad de \$10 000, a elección de INTERTEK.

PRINCIPIOS DE INTERTEK PARA EMITIR LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS

Confidencialidad: Este principio está estipulado en cada una de nuestras actividades y se encuentra como un compromiso en nuestro código de ética, el cual es conocido y entendido por nuestros colaboradores.

Imparcialidad: La estructura organizacional de INTERTEK ha sido diseñada para que el proceso de evaluación y certificación cumpla con este principio, para lo cual el personal que evalúa el producto o proceso es diferente al que toma la decisión de la certificación.

Independencia: Todo el personal que participe en la evaluación de los productos ha firmado un Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad e Independencia en el cual se comprometen a declararse impedidos de evaluar en los casos que haya participado en el diseño del producto.

SECTORES EN LOS QUE INTERTEK OFRECE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Intertek ofrece la Certificación de Productos para diversos sectores. Los productos para los que se brindan servicios son:

SUB-SECTOR	PRODUCTO	DOCUMENTO NORMATIVO
10.5 Leche y productos lácteos	Leche Evaporada	NTP 202.002 DS N° 007-2017-MINAGRI Y DS N° 004-2022-MIDAGRI
27.1 Motores, generadores y transformadores eléctricos y aparatos de distribución y control.	Motores eléctricos trifásicos asíncronos o de inducción con rotor de jaula de ardilla	DS N° 009-2017-EM
27.4 Lámparas y aparatos eléctricos de iluminación	Lámpara LED con Balasto Propio (integradas) Lámparas Fluorescente con casquillo simple Lámpara fluorescente de doble casquillo Lámpara Fluorescente Compactas	DS N° 009-2017-EM
27.5 Aparatos domésticos	Refrigerador – congelador, Lavadoras, Secadoras de tambor, Aire acondicionado portátil, Aire acondicionado Split invertir, calentadores de agua de acumulación	DS N° 009-2017-EM
23.5 Cemento, cal y yeso	Cementos Portland (Tipo I, V) Cementos hidráulicos adicionados (Tipo IT, IL, ICo e IP) Cemento hidráulico Requisitos de desempeño (Tipo GU, HE, MS, HS y MH)	Decreto Supremo N° 001-2022- PRODUCE –

Para ver el detalle del alcance de la acreditación bajo NTP ISO/IEC 17065, ver el siguiente enlace:

[Nuestras acreditaciones y certificaciones \(intertek.com.pe\)](https://www.intertek.com.pe)

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para la evaluación y el otorgamiento de la certificación se establecen las siguientes etapas:

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

El proceso inicia con el llenado del formato **FPER/016/OCF - Datos iniciales para la certificación** que entrega INTERTEK a los interesados en el servicio, es importante que la información este correctamente llenada ya que a partir de esta se elaborará la Solicitud o Acuerdo de Certificación de Productos que es el documento o contrato que firma el Organismo Certificador con el cliente o cliente y solicitante, en el cual quedan establecidos los criterios de la certificación, así como las tarifas referentes al servicio solicitado, El Evaluador o Jefe de Certificaciones puede orientar al interesado en el llenado del formato

Intertek cuenta con procedimientos detallados para describir el proceso para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación, los cuales serán puestos a disposición según sea solicitado.

No se podrá brindar el servicio de Certificación en casos en que el producto a certificar haya sido producido bajo asesoría o consultoría de alguna sede del Grupo Intertek.

REVISIÓN DE LOS CRITERIOS DE LA CERTIFICACIÓN

INTERTEK revisará las solicitudes de sus clientes con la finalidad de evaluar si se encuentra dentro de su competencia y tiene la capacidad para la realización de los servicios solicitados, para lo cual emitirá la Solicitud de Certificación de Productos donde quedará registrado el compromiso del organismo de certificación.

Los criterios para la certificación serán los indicados en el documento normativo, así como en el Esquema de Certificación diseñado para cada producto, establecido en los Anexos del procedimiento interno **PC/009-AG/PER – Esquemas de Certificación**. Estos serán proporcionados a las partes interesadas según sean requeridos.

El cliente debe demostrar que es el responsable de asegurar que los productos cumplen los requisitos de certificación, los cuales incluyen, además de los requisitos del producto, los siguientes:

- Formalizar la Solicitud o Acuerdo de Certificación de Productos, pagar las tarifas establecidas en este documento.
- Proporcionar oportunamente la información acerca de los cambios en el producto certificado, (si los hubiera).
- Dar acceso a los productos certificados para las actividades de vigilancia

SUBCONTRATACIONES

Los ensayos e inspecciones se realizarán según los documentos acordados con el cliente, por el Laboratorio u Organismo de Inspección de INTERTEK o en su defecto se subcontratará a otros organismos acreditados, previo consentimiento del cliente. En los casos que no exista algún laboratorio acreditado que cuente con los métodos acreditados por INACAL-DA, se podrá subcontratar laboratorios no acreditados, previa evaluación de los métodos de ensayo.

El organismo de certificación asumirá la responsabilidad total del trabajo subcontratado ante el cliente.

CERTIFICACIÓN CON INFORME DE ENSAYO ENTREGADO POR CLIENTE O SOLICITANTE

Para que INTERTEK acepte un Informe de Ensayo traído por un cliente o solicitante este Informe debe ser emitido por laboratorio acreditado, entre otros requisitos que se explican líneas abajo; si el laboratorio no es acreditado (debe haber sido evaluado por INTERTEK) o el laboratorio que se va a usar tiene alguna relación con el cliente y no exista otro laboratorio, en ambos casos se debe testificar la realización de los ensayos que contiene el informe de ensayo entregado.

Además, el informe de ensayo debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Cuenta con todos los ensayos requeridos y si los métodos utilizados para estos ensayos son los que indica el Documento Normativo, además confirmar si son acreditados ante un Organismo de acreditación reconocido por de acreditación reconocido por el ILAC.

- Contenga una declaración de la condición de acreditado de acuerdo con el organismo que le brindó dicho reconocimiento y que cumpla con los criterios indicados en la NTP ISO/IEC 17025 para informes de ensayo (Ver Anexo N°02).
- El informe de ensayo debe tener como cliente al solicitante, o en caso el laboratorio que analizó el producto sea el solicitante y está haciendo el trámite de la certificación para el cliente, no se necesitará presentar autorización de uso. En caso contrario se deberá de entregar dicha autorización de uso emitida por el dueño del informe conteniendo con mínimo el siguiente modelo:
 - Yo (Nombre del titular del Informe de Ensayo), Autorizo a la Empresa (Nombre del cliente) para que actúe como agente en el trámite de Certificación con INTERTEK TESTING SERVICES PERU S.A del producto: (Producto a certificar) con marca: (marca del producto), bajo la normativa peruana.
 - Domicilio legal: (dirección del titular del informe de ensayo)
 - Detalles de la(s) planta(s) de fabricación del producto: (nombre de la o las plantas de producción del producto)
 - Dirección(es) de la(s) planta(s): (dirección de la o las plantas de producción del producto)
 - N° DE INFORME DE INFORME DE ENSAYO: (Numero del Informe entregado)
 - MARCA (S) / MARCA (S) COMERCIAL (S) EN EL INFORME DE ENSAYO: (marca del producto o productos indicada en el Informe entregado)
 - MODELO (S) PARA EL MERCADO PERÚ: (Modelos como se venderá en Perú)
 - MARCA (S) / MARCA (S) COMERCIAL (S) PARA EL MERCADO DE PERÚ: (Marcas como se venderá en Perú)
 - Firma: (Firma del titular del Informe)

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

La evaluación es la etapa principal del proceso de certificación, la cual es efectuada por nuestros evaluadores, quienes son profesionales especialistas en los campos que se le han asignado para evaluación y que forman parte del Organismo de Certificación de Productos.

La evaluación se realiza mediante una comparación de los resultados de los ensayos e inspecciones con las especificaciones de documentos normativos y según el esquema de certificación correspondiente.

Si se han detectado una o más no conformidades y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, el organismo de certificación proporcionará la información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido.

REVISIÓN

El Organismo de Certificación realizará la revisión de toda la información y los resultados de la evaluación, la cual será realizada por personal que no haya estado involucrado en el proceso de evaluación.

DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La decisión de la certificación es la etapa final del proceso de certificación y es tomada por el Jefe de Certificación juntamente con un miembro del Comité de Certificación, de ser necesario (experto en el producto evaluado).

Dependiendo de que producto se esté certificando y según el documento normativo lo establezca, cuando el ensayo requiere un tiempo prolongado, se podrá certificar un producto permitiendo la declaración de lo esperado, dejar en blanco el valor faltante o tomar nota de estimaciones basadas en datos históricos de producción del fabricante.

Finalizando cada evaluación, el organismo de certificación entregará un Informe de Evaluación con los resultados de la misma, incluyendo no conformidades y observaciones, de ser el caso.

CASOS EN LOS QUE LA CERTIFICACIÓN NO PROCEDE

La certificación de productos no procederá de presentarse alguna de las siguientes no conformidades:

- Cuando no se cumplan con los requisitos de certificación que incluyen: el documento normativo, esquema correspondiente y los que nos son requisitos del producto descritos en la Revisión de los Criterios de la Certificación
- Cuando no se alcance el puntaje mínimo establecido en las listas de verificación
- Cuando no se cumpla con algún requisito considerado crítico para el producto

Solo en el caso de presentarse un hallazgo en la evaluación de proceso productivo que no sea considerado como crítico se podrá emitir el Certificado y evaluar la No conformidad en la siguiente vigilancia. Si en la siguiente vigilancia se detecta que no se levantó el hallazgo se suspenderá la certificación hasta que el cliente presente la evidencia del levantamiento.

ENTREGA DEL CERTIFICADO

En caso el cliente no presente no conformidades (o después del levantamiento de las encontradas), el Organismo de Certificación le hará entrega de un Certificado de Conformidad, donde le indicará el alcance de certificación de producto detallado, así como la validez del mismo y en el caso de que el Documento Normativo lo permita, se emitirá un certificado parcial indicando en una nota que queda(n) ensayo(s) pendiente(s) y la fecha esperada de la recepción del último resultado que este pendiente.

El certificado emitido por INTERTEK es válido:

- Para el alcance señalado en el documento normativo de requisitos y solo para los productos evaluados no pudiéndose extender su conclusión para otros productos.
- Para el producto señalado en el Certificado de Conformidad.
- Para los productos procesados o fabricados durante la vigencia indicada en el Certificado de Conformidad.
- Siempre que producto de una vigilancia no se haya generado alguna suspensión, reducción o retiro de la certificación.

Todos los certificados de conformidad emitidos para productos certificados dentro del alcance de la acreditación llevarán el registro y símbolo de acreditación de INACAL-DA.

En los casos que el cliente solicite un cambio en el Certificado, luego de haber sido entregado, deberá presentar una carta con el cambio solicitado, entendiéndose que es una modificación de datos generales que no modifican el alcance documento.

AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Las solicitudes de ampliación del alcance, para productos adicionales no contemplados en la Certificación inicial, se tratarán como un nuevo proceso, incluyendo todos los puntos establecidos para la certificación, desde la solicitud, hasta la emisión del certificado de ser el caso.

MANTENIMIENTO, SUSPENSIÓN O RETIRO

El mantenimiento de la certificación por parte del proveedor estará ligado al cumplimiento de:

- Obligaciones declaradas en la Guía de Certificación de Productos.
- La realización de las vigilancias en el tiempo establecido, de no cumplirse con las vigilancias el certificado se debe cancelar
- Reglamento para el Uso del Certificado y Marca de conformidad.
- Actividades propias de vigilancia en el Esquema correspondiente al producto.
- Mantenimiento de las condiciones en que fue otorgada la certificación.
- **Siempre que se hayan completado los ensayos pendientes en su fecha, incluida la tolerancia especificada.**

Al observarse incumplimiento en cualquiera de los ítems señalados, el Jefe de Certificación podrá convocar al Comité de Certificación para evaluar la magnitud del incumplimiento y sugerirán si es necesario:

- Realizar una evaluación complementaria para verificar el levantamiento de los hallazgos, en un plazo establecido de 30 días calendario.
- Reducir del alcance relacionado al incumplimiento.
- Suspender (indicando cuántos días) o retirar la certificación.

Se consideran ejemplos de incumplimientos críticos, los siguientes puntos:

- Cuando no se mantengan las condiciones técnicas: personal calificado, equipos en buen estado.
- No se siguen los controles de acuerdo con lo establecido en su Manual de Producción (o similar).
- Cuando se hizo un cambio de proceso o de instalaciones que afecten la calidad del producto sin haber comunicado al OCP.
- Cualquier otra situación que afecte la calidad del producto.
- Cualquier otra información que indique que el producto ya no cumple los requisitos del sistema de certificación.
- Cuando no se cumpla con entregar, en el tiempo establecido, los reportes de los ensayos que quedaron pendientes al emitir el Certificado de conformidad.

RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

De ser requerido por el solicitante y/o cliente realizar una renovación de la certificación otorgada, esta será tratada con los criterios de una certificación inicial.

USO INDEBIDO DEL SÍMBOLO O DECLARACIÓN DE ACREDITACIÓN

No se encuentra permitido utilizar el símbolo o declaración de acreditación para fines diferentes a los del alcance de la certificación del producto o cuando induzca a una interpretación errónea, para lo cual INTERTEK tomará las acciones que estime convenientes; pudiendo llegar a cancelar la certificación emitida.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE INTERTEK

DERECHOS

- Solicitar la cancelación de los costos establecidos por cada servicio brindado.
- Declararse impedido de otorgar la certificación en caso de estar en desacuerdo con la parte técnica requerida por el solicitante o cliente (métodos de ensayo, requisitos no aplicables al producto, lotes incompletos o sin identificación).
- Declararse impedido de otorgar la certificación cuando esté prohibida la comercialización del producto en el Perú.
- Denunciar ante las Autoridades cuando el nombre de INTERTEK sea usado para dar publicidad engañosa acerca de la certificación.
- Suspender o cancelar la certificación cuando se incumpla con los criterios establecidos en esta guía

OBLIGACIONES

- Someterse a las visitas de supervisión, evaluaciones de seguimiento y renovación realizadas por el INACAL-DA, brindando las facilidades necesarias.
- Garantizar los recursos e idoneidad técnica para la actividad de certificación.
- Incluir como parte de la evaluación de proceso, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables a dicho proceso.
- Brindar los servicios de certificación para los sectores acreditados sin discriminación alguna, aplicando los criterios de imparcialidad, confidencialidad e independencia.
- Comunicar al INACAL-DA y a la autoridad correspondiente en el caso que un producto resultase dañino para la salud.
- Proporcionar a los clientes una descripción detallada de los procedimientos de evaluación y certificación.
- Comunicar a los clientes sobre cualquier cambio a realizar con respecto a los requisitos de certificación.
- Proporcionar información, según sea solicitado, sobre la **Relación de Productos Certificados, Lista de Clientes Certificados** y sobre la validez de una certificación otorgada.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y/O SOLICITANTES

DERECHOS

- Recibir la información necesaria para la certificación.
- No ser sometido a trato discriminatorio.
- Recibir un documento que refleje la evaluación de la conformidad del producto.
- Solicitar la devolución de los remanentes de sus muestras después de cumplir el periodo de retención, siempre que no se hayan presentado quejas o apelaciones relacionadas al servicio.
- Presentar sus quejas o apelaciones ante INTERTEK, y en caso no sean resueltas satisfactoriamente, al INACAL-DA.

OBLIGACIONES

- Proporcionar la información requerida por el OCP para el proceso certificación.
- Si el servicio se realiza a través de un solicitante este debe demostrar al OCP que el cliente ha recibido la documentación que se hace referencia en la Solicitud de Certificación.
- Tomar las medidas necesarias para facilitar la evaluación y vigilancia por parte del Organismo de Certificación de Productos, permitiendo el acceso a las instalaciones, documentación, equipo, registros, personal, etc., ya sean propios o subcontratados, relacionados al producto a certificar.
- Cumplir los criterios pactados en la Solicitud o Acuerdo de Certificación de Productos.
- En caso de obtener la Certificación de Productos, cumplir con el *Reglamento para el Uso del Certificado y Marca de Conformidad*.
- Ser responsable con el uso del certificado y/o Marca de conformidad y no utilizarlo de manera engañosa o de modo alguno que desprestigie al organismo de certificación de productos.
- Cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando se los comunica INTERTEK.
- Cumplir los requisitos establecidos en el documento normativo frente al cual se otorgó la certificación, durante la vigencia del certificado emitido.
- Conservar las condiciones de almacenaje del producto certificado.
- Aceptar la presencia de representantes del INACAL-DA, cuando éste lo requiera. La no aceptación de esta condición por parte del cliente implicará la imposibilidad de otorgarle una certificación acreditada, o retirársela si ya la posee.
- Comunicar sin retraso en un plazo máximo de 24 horas, acerca de los cambios que puedan afectar la capacidad de cumplir con los requisitos de la certificación u otro cambio fundamental que se produjese en las condiciones iniciales en que se concede la certificación. Esto incluye, por ejemplo, cambios relacionados con:
 - ✓ Condición legal, comercial, de organización o de propiedad
 - ✓ Organización y gestión (directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico)
 - ✓ Direcciones de contacto y sitios de producción
 - ✓ Modificaciones en el producto certificado

- ✓ Modificaciones en el método de producción
- ✓ Cambios significativos en el sistema de gestión (procedimientos de producción que afecten directamente al proceso productivo, calidad del producto final, entre otros)
- Informar sobre las modificaciones del documento normativo con el cual se ha otorgado la certificación.
- Respetar los Términos y Condiciones del Servicio establecidos por INTERTEK. (<http://www.intertek.com/terms/>).
- Implementar mejoras en el proceso como resultado de las observaciones detectadas por INTERTEK.
- Implementar un mecanismo para la atención e investigación de las quejas presentadas al cliente, referentes a la conformidad de un producto con los requisitos del documento normativo correspondiente, así como mantener un registro de estas y poner estos registros a disposición del organismo de certificación cuando los solicite.
- Tomar las acciones apropiadas con respecto a las quejas presentadas y a cualquier deficiencia encontrada en los productos o servicios que afecte a la conformidad con los requisitos de la certificación y documentar las acciones tomadas.
- Cumplir con entregar los resultados pendientes en el tiempo establecido, cuando aplique.

PROCESO DE DIRIMENCIA

En caso se hayan tomado muestras dirimientes y sea requerido un proceso de dirimencia, este debe ser solicitado por el cliente u otra parte interesada que lo requiera (entidad licitante, autoridad, entre otros) al Jefe de Certificación de Productos, quien a su vez gestionará los permisos con la autoridad correspondiente de ser el caso e informará a INACAL-DA cuando se trate servicios relacionados al alcance de acreditación.

El proceso quedará documentado mediante correos de coordinación, informes, actas u otros que permitan realizar la trazabilidad de los resultados de las dirimencias. Se tendrá en cuenta la participación de las partes interesadas en la ejecución del servicio según sea necesario.

En caso de tratarse de servicios que se encuentren bajo el marco de acreditación de INACAL-DA, Intertek comunicará a INACAL-DA la recepción de solicitud de dirimencia con el fin de que evalúe su participación como observador y al finalizar el proceso, le enviará los registros generados.

QUEJAS Y APELACIONES

Toda disconformidad del cliente con respecto al servicio de certificación será evaluada y resuelta de acuerdo con la modalidad designada:

QUEJA: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por un solicitante o cliente u otra parte que está disconforme con algún aspecto del servicio prestado.

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad al organismo de certificación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

El cliente podrá presentar su queja o apelación directamente al Jefe de Certificación o al correo intertekperu@intertek.com.

Intertek analizará la disconformidad de acuerdo con lo estipulado en su procedimiento PC/003-G/PER – Quejas y Apelaciones, el cual se resume a continuación:



e-mail: intertekperu@intertek.com

web site: <http://www.intertek.com>

<http://www.intertek.com.pe/>